

brochure des produits). Les prix, horaires et itinéraires mentionnés dans nos programmes peuvent être modifiés par suite de circonstances indépendantes de notre volonté. Si du fait de circonstances extérieures le circuit ou le séjour devait être modifié, nous nous efforcerons de proposer un voyage de remplacement et le client disposera d'un délai de 7 jours pour accepter la modification ou annuler sa réservation. Dans ce cas il sera intégralement remboursé mais ne pourra prétendre à aucun dédommagement.

## DEPARTS GARANTIS

La plupart de nos circuits sont garantis à partir de 20 participants (sauf mention spéciale). Si pour des raisons d'insuffisance de participants sur la partie terrestre, de logistique, de bon déroulement des programmes, d'impératifs locaux, nous devons annuler ou modifier un voyage, nous nous engageons à le faire à plus de 21 jours avant la date de départ. Nous ferons tout notre possible pour proposer un voyage de remplacement ou une autre date de départ. Le client ne pourra prétendre à une quelconque indemnité si l'annulation ou la modification du voyage intervient à plus de 21 jours de la date de départ.

## CIRCUITS

Ils ne sont pas conçus en privatifs ou exclusifs, sauf mention contraire dans les descriptifs. Ils impliquent ainsi un regroupement d'hôtels entre les établissements 3, 4 ou 5 étoiles normes locales. Dans certains cas, pour des raisons opérationnelles, lors des départs pour les excursions, le transfériste peut effectuer plusieurs arrêts dans les différents hôtels de séjour, dans la limite de 6. Aussi, pour des raisons opérationnelles, certaines étapes guidées peuvent être commentées dans plusieurs langues, dont le français.

## FORMALITÉS & INFORMATIONS

**Convocations et Rendez-vous :** Pour certains voyages, les billets et documents de voyage seront remis au client à l'aéroport, au comptoir Top of Travel ou celui de son représentant aéroport, au moment du départ (dans quelques aéroports le client sera invité à se présenter directement au comptoir d'enregistrement du vol). Il est demandé au client de se conformer aux horaires mentionnés sur la lettre de rendez-vous et de prendre en compte le temps d'attente dû aux formalités de douanes et de police. Certains événements liés à l'affluence en haute saison, à des événements particuliers ou à des mesures de sécurité renforcée demandent aux passagers une anticipation quant aux délais d'attente ou de contrôles nécessaires dans certains aéroports. Toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement (H.L.E.) indiquée sur la convocation aéroport entraînera l'annulation du dossier et l'application des frais d'annulation de 100 %. Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur sa convocation ou son programme, ou à une heure et lieu de rendez-vous explicitement indiqué par notre correspondant sur place ou s'il ne peut présenter les documents de police ou visa exigés pour son voyage. Le défaut d'enregistrement au lieu de départ occasionné par un retard de précheminement aérien, ferroviaire, maritime ou terrestre quelle que soit la cause n'est pas exonéré de frais d'annulation et n'implique pas la responsabilité de Top of Travel.

**Formalités administratives :** indiquées en brochure, elles s'appliquent aux personnes de nationalité française. Entre la date de parution de la brochure et la date de départ des modifications d'ordre sanitaire ou administratif peuvent intervenir. Consulter votre agence de voyage lors de votre inscription et avant votre départ. Le site [www.prefecture-police-paris.interieur.gouv.fr](http://www.prefecture-police-paris.interieur.gouv.fr) est également très utile. Enfants mineurs français : Ils doivent être en possession de leur propre carte d'identité ou d'un passeport nominatif éventuellement assorti d'un visa selon les pays.

Il convient de vérifier les documents exigés par le pays de destination en consultant les fiches pays du site [diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr) : <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>

Les livrets de familles ne sont pas des pièces d'identité et ne permettent en aucun cas le passage des frontières. Nous déclinons toute responsabilité en cas de non-conformité de papiers d'identité entraînant l'interdiction de sortir de France ou de pénétrer en territoire étranger.

Pour le Sri Lanka, un E-Visa est à demander en ligne pour les ressortissants français, belges et suisses (pour les autres nationalités, nous consulter). L'E-Visa payant (50 USD) est à demander sur le site [www.srilankaevisa.lk/](http://www.srilankaevisa.lk/). L'entrée au Sri Lanka doit se faire dans les 3 mois suivant l'obtention du e-Visa.

**Informations Sanitaires & Risques :** Lorsque vous effectuez un voyage, le site ARIANE conçu à l'initiative du Ministère des affaires étrangères en concertation avec la CNIL vous permet de vous signaler gratuitement et facilement auprès du ministère des Affaires étrangères : <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/protected/accueil/formAccueil.html>

L'inscription sur le site Ariane, offre toutes les garanties de sécurité et de confidentialité des données personnelles. Une fois vos données saisies sur Ariane :

- Vous recevrez des recommandations de sécurité par SMS ou courriels si la situation dans le pays le justifie
- Vous serez contacté en cas de crise dans votre pays de destination
- La personne contact que vous aurez désignée pourra également être prévenue en cas de besoin

**COVID-19 :** En raison de la crise sanitaire COVID-19, les formalités administratives et sanitaires imposées par les pays d'accueil sont sujettes à modification.

Les prix indiqués pour tous nos voyages ont été établis sur les informations connues et négociées avec les différents prestataires en date du 01 juillet 2023. En cas de changement des tarifs de la part de nos différents partenaires (terrestres et/ou aériens, intervenants dans la composition du voyage), qui serait lié à des dispositions particulières du fait du COVID-19 et afin de pouvoir assurer la sécurité sanitaire de chacun, nous nous réservons le droit de réviser nos prix de vente et de répercuter intégralement ces augmentations à tout moment. Les prestations et services mentionnés dans le descriptif du produit peuvent être modifiés en fonction des conditions sanitaires liées au COVID-19 qui seront imposées dans le pays.

La capacité des bus peut être modifiée en fonction des conditions sanitaires liées au COVID-19 qui seront imposées dans le pays.

**Mineurs :** tout mineur français doit être en possession d'une pièce d'identité. Pour les destinations de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen l'enfant mineur français peut voyager avec une carte nationale d'identité (CNI) ou un passeport nominatif (valable 5 ans), tous les deux en cours de validité. Pour toutes les autres destinations il doit être en possession d'un passeport en cours de validité ou valide plus de 6 mois après la date de retour et d'un visa selon le pays de destination. Pour toutes les destinations nécessitant un passeport, un mineur, quel que soit son âge, doit désormais posséder un passeport nominatif. Dans tous les cas les passeports et/ou CNI périmés ne sont pas acceptés pour voyager. Le livret de famille ou tout autre document administratif ne constitue pas une pièce d'identité permettant, à lui seul, de voyager et il ne peut pas se substituer au passeport ou à la CNI. Afin d'éviter les blocages aux passages des frontières lorsque le mineur voyage sans ses parents ou avec un seul des deux parents, il est recommandé d'être en possession de documents supplémentaires : copie du livret de famille ou de tout document prouvant la filiation et d'une lettre manuscrite du ou des parent(s) autorisant le mineur à voyager. Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur. Important : un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement. Il en va de même pour les escales, les transits... Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billets) restent à la charge du client et ne peuvent, en aucun cas, être remboursés. En cas de survenance d'un événement politique ou sanitaire ou climatique (préalablement ou postérieurement à la signature du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le client, Top of Travel pourra subordonner le départ du client à la signature d'un document aux termes duquel le client reconnaîtra avoir pris connaissance des risques associés à son séjour. Top of Travel peut aussi être amenée à annuler le séjour du client sans indemnisation ou compensation.

## PENDANT LE SÉJOUR

En cas de défaillance des prestations annoncées : Nous conseillons aux voyageurs de prendre immédiatement contact avec nos équipes locales et à leur signaler par écrit l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat afin de ne pas avoir à subir d'éventuelles conséquences déplorables durant tout le voyage. Tout incident ou service non fourni et non signalé sur place sera particulièrement plus difficile à prendre en compte au retour (contacts de nos bureaux sur place indiqués dans les carnets de voyage).

## APRÈS VENTE

Toute réclamation doit être signalée par le client auprès de l'organisateur du voyage dans un délai de 30 jours par lettre recommandée avec accusé de réception par l'intermédiaire de son agence de voyages. Le non-respect de ce délai pourrait être susceptible d'affecter le traitement du dossier de réclamation. Nous nous efforcerons d'apporter une réponse dans les meilleurs délais possibles, ce délai pouvant varier en fonction de l'enquête et du temps de réponse des prestataires concernés. L'étude des dossiers de réclamations portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Aucune appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Ne sont pas considérés comme après-vente les courriers informant d'objets oubliés sur place. Top of Travel ne se charge pas de leur recherche. Pour les réclamations relatives aux retards aériens, Top of Travel est titulaire des procédures de chaque compagnie aérienne et de leur délai de réponse. Attention : la carte d'embarquement est un justificatif impératif et obligatoire à fournir, demandé par les compagnies aériennes. Après avoir saisi le service clients et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 90 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). La saisine du médiateur ne peut se faire qu'APRÈS celle du service gérant l'après-vente au sein du tour opérateur. Les professionnels et les consommateurs sont libres de suivre ou pas les avis du médiateur.

## MENTIONS LÉGALES

Top of Travel : 3, rue Franklin - 93100 Montreuil - S.A. au capital de 456 000 euros - Lic. : IM075110190 RCS Bobigny 419 234 141 - Siret 419 234 141 00028 - APE 7912Z - TVA intra : FR 419 234 141 - Garantie financière : Groupama Assurance-Crédit & Caution - Assurance responsabilité civile souscrite auprès de Hiscox à hauteur de 7 500 000 euros - Membre du syndicat des entreprises du Tour Operating (SETO)

Photographies : Toute l'équipe de Top of Travel... Les offices du tourisme : Cap vert, Malte, Madère, Jordanie, Slovaquie, Sénégal, Maroc, Egypte, Italie, Grèce, Monténégro, Croatie, Autriche, Albanie, Chypre, Bulgarie, Portugal, Andre Carvalho, A. Tischer, Fayer. Hôtels et chaînes hôtelières : Pestana hotels and resorts, Iberostar, Jardins d'Ajuda, Estrelita Dorisoi, Dom Pedro Madeira, Hôtel Morabeza, Salini Resort, Labranda Riviera Resort, Hôtel Odjo d'Agua, Robinson Cabo Verde. Top of Travel : Karine Alves, Michaël La Barbera, Paula Da Cruz, Géraldine Jahouach, Marine Griseri, Philippe Jolivet, Eric Morlot, Marco Sabatini, Bertrand Dussart, Philippe Guersan, Fotolia, Shutterstock, Getty Images, Istock, BTP Vacances, Pixabay, Adilson Ramos. CD. Droits de reproduction et diffusion réservés. Création et réalisation : Timaska, ViZualCréa, Patrick Bacqué, so between, l'équipe du mag effect de style.

## CODE DU TOURISME

Top of Travel recommande de prendre connaissance des formulaires d'information suivants prévus le Code du Tourisme :

### A savoir pour l'achat d'un forfait touristique :

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211 2 II du code du tourisme. Vous bénéficiez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. L'organisateur et l'agent de voyages détaillant seront entièrement responsables de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'organisateur et l'agent de voyages détaillant disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où ils deviendraient insolvables.

### Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifiée moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème. Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Pour plus d'informations : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)

